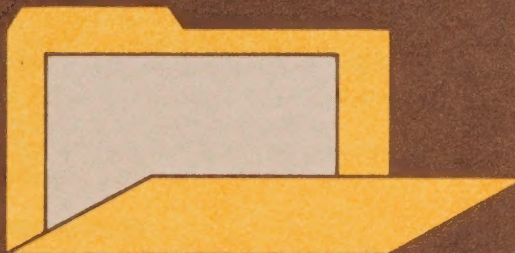
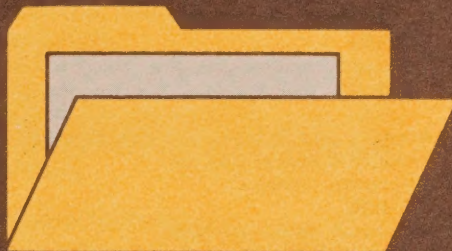
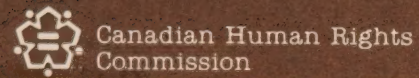


CAI
J 720
- 2010

Your Complaint

What happens when you
bring your complaint to the
Canadian Human Rights
Commission





The Canadian Human Rights Act forbids discrimination based on 10 grounds:

- Race
- National or ethnic origin
- Colour
- Sex (including pregnancy and childbirth)
- Religion
- Age
- Marital status
- Family status
- Conviction of an offence for which a pardon has been granted
- Disability (including physical disability, mental disability and dependence on alcohol or a drug)

Do you think you have been the victim of discrimination for any of these reasons – on the job or as a customer?

Are you being harassed on any of these grounds?

If the answer to either question is "Yes," the Canadian Human Rights Commission may be able to help.

Visit, write or telephone

You can visit, write or telephone any of these offices:

National Office

Canadian Human Rights Commission
400-90 Sparks Street
Ottawa, Ontario
K1A 1E1
Telephone: (613) 995-1151
Visual Ear: (613) 996-5211

Regional Offices

Atlantic

Office address:
300-5670 Spring Garden Road
Halifax, Nova Scotia
B3J 1H1
Telephone: (902) 426-8380

Mailing address:

P.O. Box 3545
Halifax South Postal Station
Halifax, Nova Scotia
B3J 3J2

Quebec

330-1253 McGill College Avenue
Montreal, Quebec
H3B 2Y4
Telephone: (514) 283-5218

Ontario

623-55 St. Clair Avenue East
Toronto, Ontario
M4T 1M2
Telephone: (416) 966-5527

Prairie

718-275 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba
R3B 2B3
Telephone: (204) 949-2189
Visual Ear: (204) 949-2882

Alberta and Northwest Territories

416-10506 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta
T5J 2W9
Telephone: (403) 420-4040

Western

600-609 West Hastings Street
Vancouver, British Columbia
V6B 4W4
Telephone: (604) 666-2251

Long distance calls are accepted collect.

Making the complaint

A human rights officer will first ask you to tell your story in some detail so a decision can be made on the best way to deal with the problem.

One thing that has to be checked carefully is whether the case is a federal matter.

The Canadian Human Rights Act covers some of the biggest companies – the banks, the railways and the airlines, for example. It also covers the federal government itself and all its agencies.

But it does not apply to things under provincial law – most housing for example, and provincial government responsibilities like health care.

If your case is a provincial matter, the human rights officer will tell you how to get in touch with provincial agencies.

If it turns out not to be a human rights matter but some other kind of problem, the human rights officer will try to put you in touch with some other agency that can help.

But if it is something that can be dealt with under the Canadian Human Rights Act, you can sign a formal complaint.

Investigation

By the time you have signed the complaint, the human rights officer will know your story pretty well. Any documents you have supporting your complaints will be on file.

The time has come to start gathering facts from other people.

Witnesses you have named who can help back up your complaint will be interviewed.

Of course, the human rights officer will also talk to the "respondent" – the person or organization you have complained against.

A copy of your complaint will be given to the respondent, for respondents have rights too, including the right to make the best defence they can in full knowledge of what they are accused of.

The respondent will also be asked to supply evidence and to suggest witnesses, who will be interviewed.

What if the respondent tries to get back at you for complaining, or at your witnesses?

Obviously, the Canadian Human Rights Commission cannot promise that the respondent will not be upset. But there are fines up to \$50,000 for those who intimidate, threaten or discriminate against a person for making a complaint or for helping in one of the Commission's investigations.

Other procedures

Sometimes an investigation is put on hold while other avenues are followed in trying to resolve the problem – when the alleged discrimination is being grieved under a union contract, for example.

Just the same, it is important to make the formal complaint to the Canadian Human Rights Commission right away. The reason is that the Commission does not usually accept complaints about events that happened more than a year before.

If the complaint is made on time, the Commission's investigation can proceed once the grievance or other procedure is over, even if more than a year has passed.

Recommendations

When all the useful evidence has been gathered, the human rights officer writes a case analysis for members of the Commission.

This analysis says what your complaint is. It sets out the positions of both parties – the respondent and you – and describes the evidence on both sides. If the respondent has proposed a settlement, it sets out the terms. Finally, it recommends what should be done next.

Submissions

Before the case analysis goes to members of the Commission for a decision, both you and the respondent will be told what it says.

If either of you feels your case has not been made well enough, you can make a written submission of your own. Any such submission will be seen by members of the Commission at the same time as they see the case analysis.

The Commission decides

The Canadian Human Rights Commission is a body of up to eight Canadians drawn from all parts of the country and various walks of life.

They meet about 10 times a year to set policy and to consider case analysis reports.

They make up their own minds about cases, of course. They do not have to follow the recommendation of the human rights officer.

Some of their options in dealing with cases are:

- *Dismissal* – when the evidence does not support the complaint.
- *Settlement* – when the respondent has proposed some way to make up for the discrimination, and you have accepted it (see below).
- *Conciliation* – when the evidence supports your complaint but no settlement has been offered (see below).
- *Reference to a tribunal* – usually when conciliation has failed (see below).

Settlement

A settlement does not become official until it has been approved by the Commission.

One thing the Commission must check is whether anything is being done so this kind of incident does not happen again. It's important to make sure your case has been dealt with, but it's also important that other people do not face exactly the same problem in the future.

Settlements usually include restoration of the rights that were denied. For example, if you were refused a job because of discrimination, you would usually be compensated for lost wages and offered the next suitable job the employer had available.

There is also sometimes payment to make up for loss of self-respect.

Conciliation

When discrimination has taken place but no settlement has been offered, the complaint is usually put in the hands of a conciliator.

Unlike the human rights officer whose basic job was to determine the facts, the conciliator tries to help the respondent and you agree on a settlement.

When conciliation succeeds, the resulting settlement is considered by members of the Commission, to see whether they approve it.

Tribunals

When conciliation fails, the Commission usually places the case before an independent human rights tribunal.*

Why, after investigation and conciliation, a third round?

Because human rights tribunals have stronger powers than the Commission. If a tribunal agrees your complaint is justified, it can order the respondent to:

- Stop discriminating in this way, and take action to overcome the effects of past discrimination.
- Restore your rights.
- Compensate you for any real losses.
- Pay you up to \$5,000 for hurt feelings.

People who disobey a tribunal order can be fined or sent to prison by the Federal Court of Canada.

Tribunal members are chosen by the Commission from a list drawn up by the Governor in Council.

Once appointed, however, tribunals are completely independent.

The Commission usually appears before tribunals representing the person who made the complaint. In other words, it usually acts as your lawyer.

Acting much like courts, tribunals review all the facts again. A tribunal sometimes dismisses a complaint, overturning the Commission's finding. But when a tribunal agrees that discrimination has taken place, it usually issues an order to the respondent.

Publicity

Under the Canadian Human Rights Act, tribunals sit in public unless there is some special reason to hold the hearings in private. In addition, the written decisions of tribunals are ordinarily public documents.

This means there may be publicity in the news media about your case at this stage.

In fact, there could be publicity earlier if your case is one of those on which the Commission issues a news release in line with its duty to help the public understand what discrimination is and how it can be overcome.

But you need not be frightened by the possibility of publicity.

The Commission does its best to make sure damaging personal information is not publicized in its own news releases or in the public proceedings of tribunals.

Anyway, few cases get any publicity at all.

Appeals

In a democracy like Canada, the courts get the last word.

If your complaint has been dismissed, you can ask the Federal Court of Canada to make the Commission take another look.

If either you or the respondent are not satisfied with the tribunal's decision, an appeal can be made to a review tribunal or to the Federal Court. Even a review tribunal's decision can be appealed to the Federal Court.

If you or the respondent are not satisfied with the Federal Court's decision, you can go to the highest court in the land – the Supreme Court of Canada.

Conclusion

No two complaints to the Canadian Human Rights Commission are exactly alike. So no leaflet can tell you exactly what will happen if you make a complaint. But this should give you a general idea of what to expect if you ask the Commission to help you.

March 1984

Canadian Human Rights Commission

* A case can be sent to a tribunal at any time, but this is the usual stage for it to happen – if at all.

Conciliation

Lorsqu'il y a eu discrimination mais qu'aucun règlement n'a été proposé, l'affaire est généralement confiée à un conciliateur.

Contrairement à l'agent des droits

de la personne, dont le travail consiste essentiellement à établir les faits, le

conciliateur essaie d'aider le mis en cause et le plaignant à s'entendre sur

un règlement.

Lorsque la conciliation réussit, le règlement intervenu est alors soumis à l'approbation des commissaires.

Tribunaux

Lorsque la conciliation se solde par un échec, la Commission renvoie habituellement le cas devant un tribunal des droits de la personne indépendant.*

Mais, pourquoi une troisième

ronde, après l'enquête et la

conciliation?

Parce que les tribunaux des droits

de la personne ont plus de pouvoirs que la Commission. En effet, si un tribunal

décide que votre plainte est fondée, il peut ordonner au contrevenant :

• de mettre fin à l'acte discriminatoire et de prendre des mesures pour annuler les effets de toute discrimi-

nation passée;

• de vous rétablir dans vos droits;

• de vous indemniser pour toute perte réelle;

• de vous verser jusqu'à 5 000 \$ pour préjudice moral.

Les personnes qui ne se conforment pas à une ordonnance du tribunal peuvent se voir imposer une amende ou

condamner à la prison par la Cour fédérale du Canada.

Les membres des tribunaux sont choisis par la Commission à partir

d'une liste établie par le gouverneur en conseil.

Une fois constitués, toutefois, les tribunaux sont entièrement autonomes.

* Une affaire peut être renvoyée devant un tribunal à n'importe quel moment, mais c'est généralement à cette étape que cela se produit.

La Commission comparait habituel-

lement devant les tribunaux au nom du

plaignant, c'est-à-dire qu'elle vous assure généralement les services d'un

des tribunaux, qui procèdent à peu

près comme les cours de justice, exami-

nent à nouveau tous les faits. Il peut arriver qu'un tribunal rejette une

plainte, renversant ainsi la décision de

la Commission. Par contre, lorsqu'un tribunal convient avec la Commission

qu'il y a eu discrimination, il émet une ordonnance à l'égard du contrevenant.

Publicité

En vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne, les audiences des tribunaux sont publiques à moins qu'il n'y ait une raison particulière de les tenir à huis clos. En outre, les décisions écrites rendues par les tribunaux deviennent généralement des documents publics.

En d'autres mots, cela signifie qu'à

cette étape, il est possible que votre cas

fasse l'objet de publicité dans les médias.

En fait, il pourrait même y avoir de

la publicité avant cette étape si votre

cas fait l'objet d'un des communiqués de presse que diffuse la Commission

conformément à son obligation de sensibiliser le grand public à la discrimination et aux moyens de la supprimer.

Mais il n'y a pas lieu de vous inquiéter. La Commission fait de son mieux

pour s'assurer que les renseignements

personnels qui ne se conforment pas à une ordonnance du tribunal ne soient pas publiés, que ce soit dans ses propres communiqués

ou dans les procès-verbaux des tribunaux.

En fait, très peu de cas font l'objet de publicité.

Conclusion

Chaque plainte déposée auprès de la Commission canadienne des droits de la personne est différente. C'est pourquoi aucune brochure ne peut vous expliquer exactement ce qui arrivera si vous portez plainte. Cependant vous devriez maintenant avoir une bonne idée de ce à quoi vous attendre si vous décidez de demander l'aide de la Commission canadienne des droits de la personne.

Si l'une ou l'autre des parties n'est pas satisfaite de la décision de la Cour fédérale d'appel, il est alors possible de

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

faire appel d'un tribunal d'appel ou

Le moment est venu de commencer à recueillir les témoignages d'autres personnes, c'est-à-dire d'interroger nommés et qui peuvent vous aider à établir le bien fondé de votre plainte. Bien entendu, l'agent des droits de la personne communiquera également avec le "mis en cause", la personne ou l'organisme faisant l'objet de votre plainte.

On lui transmettra une copie de votre plainte, car le mis en cause a des droits lui aussi, y compris le droit de se défendre du mieux possible en toute connaissance des accusations portées contre lui.

On lui demandera également de fournir des preuves et de nommer des témoins que l'on interrogera. Qu'arrive-t-il si le mis en cause essaie d'exercer des représailles contre vous ou vos témoins?

Il est évident que la Commission canadienne des droits de la personne ne peut garantir que le mis en cause ne sera pas contrarié. Par contre la Loi canadienne sur les droits de la personne prévoit des amendes pouvant atteindre jusqu'à 50 000 \$ pour toute menace, intimidation ou discrimination contre la personne qui dépose une plainte ou qui participe à l'une des enquêtes de la Commission.

Autres procédures

Il peut arriver qu'une enquête soit mise en suspens pendant que l'on tente de résoudre le problème par d'autres moyens, par exemple lorsque l'acte discriminatoire présumé fait l'objet d'un grief déposé dans le cadre d'une convention collective.

Tout de même, il importe de déposer sans tarder la plainte officielle auprès de la Commission canadienne des droits de la personne car habituellement, celle-ci n'accepte pas les plaintes relatives à des événements qui se sont produits plus d'un an auparavant.

Si la plainte est déposée dans le délai fixé, la Commission peut procéder à son enquête, une fois que la procédure de règlement du grief ou toute autre procédure est terminée, même si plus d'un an s'est écoulé.

Recommandations

Lorsque toutes les preuves ont été rassemblées, l'agent des droits de la personne rédige une analyse de cas à l'intention des commissaires. Cette analyse explique en quoi consiste votre plainte. On y énonce la position des deux parties, c'est-à-dire le mis en cause et vous-même, et on y présente les preuves recueillies des deux côtés. Si le mis en cause a proposé un règlement, cette analyse en expose les modalités. Enfin, on y recommande les mesures à prendre.

Présentations

Avant que l'analyse de cas soit soumise aux commissaires pour leur décision, vous et le mis en cause pourrez en prendre connaissance.

Si l'un de vous estime que votre cas n'a pas été suffisamment bien exposé, vous pouvez faire votre propre présentation écrite qui sera soumise aux commissaires en même temps que l'analyse de cas.

Décision de la Commission

La Commission canadienne des droits de la personne est un organisme qui se compose d'un maximum de huit membres provenant de tous les coins du pays et de divers milieux. Ils se réunissent une dizaine de fois par année pour établir les politiques de la Commission et pour examiner les rapports d'analyse de cas. Bien entendu, ils prennent leurs propres décisions et ne sont nullement tenus de se conformer aux recommandations des agents des droits de la personne. Ils peuvent opter, notamment pour :

- *le rejet* : lorsque la preuve ne permet pas d'établir le bien-fondé de la plainte déposée
- *le règlement* : lorsque le mis en cause a proposé une façon de réparer le tort qui vous a été causé à la suite de l'acte discriminatoire et que vous l'avez acceptée (voir plus bas)
- *la conciliation* : lorsque la plainte s'avère fondée mais qu'aucun règlement n'a été proposé (voir plus bas)
- *le renvoi à un tribunal* : habituellement lorsque la tentative de conciliation se solde par un échec.

Règlement

Aucun règlement ne devient officiel avant que la Commission ne l'ait approuvé.

La Commission doit vérifier entre autres si on a pris des mesures pour éviter que ce genre d'incident ne se reproduise. Il est important de s'assurer que votre problème a été réglé, mais il est aussi important de veiller à ce que personne d'autre n'ait à faire face à ce même problème par la suite.

Le règlement prévoit habituellement le rétablissement du plaignant dans les droits dont il a été privé. Par exemple, si on vous a refusé un emploi pour des motifs discriminatoires, vous devriez normalement obtenir une indemnité pour perte de salaire et vous voir offrir par l'employeur le premier poste disponible qui deviendra vacant.

Il arrive aussi que l'on verse une indemnité au plaignant pour préjudice moral.

La Loi canadienne sur les droits de la personne interdit la discrimination fondée sur dix motifs :

- la race
- l'origine nationale ou ethnique
- la couleur
- le sexe (y compris la grossesse et l'accouchement)
- l'âge
- la religion
- l'état matrimonial
- la situation de famille
- l'état de personne gracée
- la déficience (y compris la déficience physique, la déficience mentale ainsi que la dépendance envers l'alcool ou la drogue)

Croyez-vous avoir été victime de discrimination pour une de ces raisons, que ce soit au travail ou en tant que consommateur?

Vous harcèle-t-on pour l'un de ces motifs?

Si vous avez répondu "oui" à l'une ou l'autre de ces questions, la Commission canadienne des droits de la personne peut être en mesure de vous aider.

Présentez-vous en personne, écrivez ou téléphonez

Vous pouvez déposer une plainte par téléphone, par écrit ou en vous présentant à l'un des bureaux de la Commission :

Bureau National

Commission canadienne des droits de la

personne

400-90, rue Sparks

Ottawa (Ontario)

K1A 1E1

Téléphone : (613) 995-1151

Numéro Visior : (613) 996-5211

Bureaux Régionaux

Atlantique

Adresse du bureau :

300-6670, chemin Spring Garden

Halifax (Nouvelle-Écosse)

B3J 1H1

Téléphone : (902) 426-8380

Adresse postale :

Casse postale 3545

Succursale postale Halifax-Sud

Halifax (Nouvelle-Écosse)

B3J 3J2

Québec

330-1252, avenue McGill Collège

Montréal (Québec)

H3B 2Y4

Téléphone : (514) 283-5218

Ontario

623-55 est, avenue St. Clair

Toronto (Ontario)

M4T 1M2

Téléphone : (416) 966-5527

Prairies

718-275, avenue Portage

Winnipeg (Manitoba)

R2B 2B3

Téléphone : (204) 949-2189

Numéro Visior : (204) 949-2882

Alberta et les Territoires du Nord-Ouest

416-10506, avenue Jasper

Edmonton (Alberta)

T5J 2W9

Téléphone : (403) 420-4040

Ouest

600-609 ouest, rue Hastings

Vancouver (Colombie-Britannique)

V6B 4W4

Téléphone : (604) 666-2251

Nous acceptons également les appels interurbains à frais vîrés.

L'enquête

Au moment où vous signerez la formule de plainte, l'agent des droits de la personne sera déjà assez bien au courant de votre cas. Tous les documents dont vous disposez pour étayer votre plainte seront versés à votre dossier.

cielle.

tion qui relève de la Loi canadienne sur les droits de la personne, vous pouvez alors signer une formule de plainte officielle.

Par contre, s'il s'agit d'une question de vous aider.

communication avec l'organisme susceptible de vous mettre en problème, l'agent des droits de la personne, mais bien d'un autre type de d'une question de droits de la personne, l'agent des droits de la personne ne s'agit pas véritablement intéressés.

Si votre cas relève de la compétence provinciale, l'agent des droits de la personne vous indiquera comment vous adresser aux organismes provinciaux intéressés.

Si votre cas relève de la compétence provinciale, l'agent des droits de la personne vous indiquera comment vous adresser aux organismes provinciaux intéressés.

Cependant, elle ne s'applique pas aux secteurs qui relèvent de la compétence provinciale, c'est-à-dire les loyers, par exemple, ni aux programmes des gouvernements provinciaux comme la santé.

La Loi canadienne sur les droits de la personne s'applique à certaines des banques, les compagnies aériennes et les réseaux de télévision. Elle s'applique également au gouvernement fédéral et à tous ses organismes.

Il lui faudra avant tout s'assurer que votre cas relève de la compétence fédérale.

Un agent des droits de la personne vous demandera d'abord de lui exposer votre situation en détails afin de décider de la meilleure façon de s'occuper de votre problème.

Comment déposer une plainte

Suite à votre plainte...

Ce qui arrive lorsque vous
déposez une plainte auprès de
la Commission canadienne des
droits de la personne

